



# **Rapportage tevredenheidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers van**

**Renga B.V.**

**Juni 2008**



**Casnummer:** 6.016

**Bedrijfsnaam:** Renga B.V.

### **Inleiding**

Voor u ligt het rapport van het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk over het bovengenoemde bedrijf.

Voor het onderzoek zijn in de periode januari – maart 2008 zowel werknemers/cliënten als opdrachtgevers van re-integratiebedrijven, interventiebedrijven en arbodiensten ondervraagd over hun tevredenheid met verschillende aanbieders. Het onderzoek onder werknemers/cliënten is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête, waarbij de respondenten ook de mogelijkheid hadden de vragenlijst via internet in te vullen; opdrachtgevers konden de vragenlijst uitsluitend via internet invullen.

Het onderzoek is uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek. De vragenlijsten en inlogcodes zijn verstuurd door de deelnemende bedrijven zelf. Een uitzondering hierop vormde het opdrachtgeversonderzoek binnen UWV: UWV heeft het invullen van de vragenlijsten zelf intern georganiseerd. UWV heeft in principe opdrachtgeversvragenlijsten ingevuld voor alle contractspartners die op 1 september 2007 tien of meer lopende trajecten en/of diensten uitvoerden in opdracht van UWV. De opdrachtgeverstevredenheid werd per regio per klantgroep ingevuld, indien er voor de klantgroepen WW, AG en Wajong voldoende (= 5 of meer) trajecten/diensten t.b.v. deze klantgroepen liepen. Mocht dit niet het geval zijn, dan werd een algemeen oordeel gegeven over de tevredenheid. Ook IRO-trajecten werden beoordeeld, maar deze vallen onder de drie eerder genoemde groepen. Daarnaast beoordeelde UWV de dienstverlening op het gebied van jobcoaching. Deze valt in cluster 2.

### **Clusters**

De resultaten zijn in het onderzoek uitgesplitst naar type dienstverlening, ingedeeld in zogenaamde clusters. Per cluster zijn de contracten die hetzelfde doel én dezelfde uitgangssituatie van de werknemer/cliënt hanteren bij elkaar gebracht. De volgende clusters worden onderscheiden:

- Cluster 1: Gezond blijven werken (doel: het bevorderen van de vitaliteit in organisaties en het voorkomen van verzuim bij werknemers).
- Cluster 2: Inzetbaarheid bevorderen (doel: werknemers ondersteunen bij het behouden van werk, al dan niet bij de eigen werkgever).
- Cluster 3: Werk verkrijgen (doel: cliënten aan werk te helpen vanuit de situatie dat ze geen werk hebben en in de meeste gevallen een uitkering ontvangen).
- Cluster 4: Maatschappelijk meedoen (doel: cliënten zo goed mogelijk te begeleiden naar een situatie dat ze actief zijn in de maatschappij; dit hoeft geen betaald werk te betekenen).

**Casnummer: 6.016**

Voor het tevredenheidsonderzoek wordt cluster 3 verder opgesplitst in zes subsegmenten, afhankelijk van het type klant en de opdrachtgever van het traject:

- 1) AG niet-IRO;
- 2) WW niet-IRO;
- 3) Wajong niet-IRO;
- 4) Individuele Reïntegratie Overeenkomst (WW, AG en Wajong);
- 5) Gemeente (WWB, nuggers);
- 6) Privaat (bijvoorbeeld re-integratiebedrijf als opdrachtgever).

Voor het cliëntonderzoek zijn alle cliënten waarmee een bedrijf in de periode 1 juli 2007 tot 1 januari 2008 contact heeft gehad, voor dit onderzoek benaderd. Als een bedrijf meer dan 250 cliënten had in een bepaald cluster of subsegment, dan heeft dat bedrijf een aselechte steekproef van 250 respondenten uit hun bestanden aangeschreven.

Voor het opdrachtgeversonderzoek zijn in principe alle opdrachtgevers aangeschreven waarmee het bedrijf in 2007 een contract had. Indien dit er per cluster meer dan 250 waren, is ook hier een steekproef van 250 opdrachtgevers aangeschreven.

**Indeling rapport**

Het rapport begint met een samenvatting, waarin de responscijfers zijn weergegeven, plus de gemiddelde rapportcijfers per cluster en (sub-)segment.

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in onderstaande volgorde, waarbij alleen die clusters / (sub-)segmenten zijn opgenomen waarin het bedrijf daadwerkelijk actief is:

- Resultaten cliënten cluster 1
- Resultaten cliënten cluster 2
- Resultaten cliënten cluster 3 Totaal
- Resultaten cliënten cluster 3 AG
- Resultaten cliënten cluster 3 WW
- Resultaten cliënten cluster 3 Wajong
- Resultaten cliënten cluster 3 IRO
- Resultaten cliënten cluster 3 Gemeente
- Resultaten cliënten cluster 3 Privaat
- Resultaten cliënten cluster 4
- Resultaten opdrachtgevers cluster 1
- Resultaten opdrachtgevers cluster 2 excl. UWV
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 Gemeente
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 Privaat
- Resultaten opdrachtgevers cluster 4
- Resultaten opdrachtgevers cluster 2 UWV (Jobcoaching)
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV AG
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV WW
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV Wajong
- Resultaten opdrachtgevers UWV Totaal

De rapportage is automatisch gegenereerd. Het kan hierdoor voorkomen dat er tabellen zijn opgenomen die voor het betreffende bedrijf niet zijn gevuld.



**Casnummer:** 6.016

Alle resultaten zijn weergegeven in percentages. Bij iedere vraag staat het totaal aantal personen dat antwoord heeft gegeven op deze vraag.

### **Weging**

De gepresenteerde uitkomsten voor cluster 3 totaal (cliënten) zijn gewogen indien het bedrijf binnen dit cluster in meer (sub)segmenten actief is. Dit houdt in dat bij de berekening van de resultaten rekening is gehouden met de totale aantallen cliënten in het klantenbestand in de verschillende (sub)segmenten binnen cluster 3. Naarmate er in een (sub)segment meer cliënten zijn, krijgt dat segment een groter gewicht mee bij de bepaling van het totaalcijfer voor het cluster. Het gewicht van een (sub)segment wordt bepaald door de verhouding tussen het aantal cliënten dat een bedrijf heeft in dat (sub)segment en de feitelijke respons in dat (sub)segment.

Alleen de vragenlijsten waarbij er een rapportcijfer was ingevuld, zijn gebruikt voor de analyses. Het absolute aantal bij een afzonderlijke vraag kan kleiner zijn dan het algehele responsaantal als niet iedere respondent de vraag heeft beantwoord. Bij de gemiddelde rapportcijfers wordt tevens onder andere de standaarddeviatie gegeven. Dit getal staat voor de gemiddelde afwijking ten opzichte van het gemiddelde rapportcijfer en geeft inzicht in de spreiding van de antwoorden.

De persoonlijke gegevens van cliënten en opdrachtgevers worden, om privacy redenen, in dit overzicht niet weergegeven.

**Casnummer:** 6.016

**Rapportage:** Samenvatting

Cliënten	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-s-percentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	0	0	-	-	-
Cluster 2	0	0	-	-	-
Cluster 3 (Totaal)	48	40	83	9,0	Ja
Cluster 4	0	0	-	-	-
Totaal	48	40	83	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers excl. UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-s-percentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	0	0	-	-	-
Cluster 2	0	0	-	-	-
Cluster 3 Gemeente	0	0	-	-	-
Cluster 3 Privaat	0	0	-	-	-
Cluster 4	0	0	-	-	-
Totaal	0	0	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers: UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-s-percentage	Gem rapport-cijfer	Publicatie
UWV (Totaal)	2	2	100	8,0	Ja

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casnummer:** 6.016  
**Bedrijfsnaam:** Renga B.V.  
**Rapportage:** Cliënten  
**Segment:** Cluster 3 Totaal

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 40

**Algemene tevredenheid (rapportcijfer)**

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
9,0	5	10	1,1	40	7,5

\*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.  
 Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)**

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	3	10	88	40
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	3	98	40
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	8	93	40
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	3	18	80	40
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	0	5	95	40
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	0	0	8	93	40
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	0	3	98	40
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	3	5	93	40
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	3	18	80	40

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casnummer:** 6.016

**Segment:** Cluster 3 Totaal

**Oordeel over aspecten van de dienstverlening (deel 2) (in %)**

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	3	15	83	40
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	3	0	18	80	40
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	3	0	23	74	39
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	0	13	88	40
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	3	98	40
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	0	10	90	40
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	0	3	15	83	40

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Vaste contactpersoon**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	0	100	40

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste? (weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%):
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	60
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	63
• Dat de begeleiding goed bij mij past	68
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	48
• Het resultaat van de begeleiding	58
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	18
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	40

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casnummer:** 6.016

**Segment:** Cluster 3 Totaal

**Belangrijkste aspecten - vervolg**

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	35
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	35
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	23
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	15
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	25
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	3
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	0
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	10
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	5

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casnummer:** 6.016  
**Bedrijfsnaam:** Renga B.V.  
**Rapportage:** Opdrachtgevers  
**Segment:** Cluster 3 UWV Totaal

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 2

**Algemene tevredenheid (rapportcijfer)**

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
8,0	8,0	8,0	0,0	2	6,9

\*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle opdrachtgevers van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.  
 Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening (in %)**

	N.V.T./ Weet niet	Zeervre-ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeervre-tevreden	Aantal
• Het nakomen van afspraken	0	0	0	100	0	2
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0	0	0	100	0	2
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0	0	0	100	0	2
• De doorlooptijden	0	0	0	100	0	2
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0	0	0	100	0	2
• De prijs/kwaliteit verhouding	100	0	0	0	0	2
• De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	0	0	0	100	0	2
• Het bieden van maatwerk	0	0	0	100	0	2

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casnummer:** 6.016

**Segment:** Cluster 3 UWV Totaal

**Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening (in %) \*)**

	N.V.T./ Weet niet	Ze er ontevre- den	Ontevre- den	Tevreden	Ze er tevreden	Aantal
• Trajecten / producten met als doel interventie	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel werk behouden (jobcoaching / begeleid werken)	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject (voorschakeltrajecten)	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel plaatsing	0	0	0	100	0	2
• Trajecten / producten met als doel sociale activering	100	0	0	0	0	2
• De behaalde resultaten in het algemeen	-	-	-	-	-	0

\* Aan gemeenten en UWV is de vraag voorgelegd naar hun tevredenheid over het resultaat van specifieke vormen van dienstverlening, aan overige opdrachtgevers alleen de vraag over het resultaat van behaalde resultaten in het algemeen.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Casenummer:** 6.016

**Segment:** Cluster 3 UWV Totaal

**Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?  
(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 3 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 3 belangrijkste (%)
• De prijs/kwaliteit verhouding	0
• Het nakomen van afspraken	100
• De doorlooptijden	0
• Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	0
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0
• Het bieden van maatwerk	100
• De behaalde resultaten	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek